

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI



Borusan Boru'nun müşteri memnuniyeti politikasının temelini müşteri odaklılık oluşturur. Müşteri talep ve beklentileri doğrultusunda süreçlerimizi sürekli iyileştirir ve müşterilerimizle uzun süreli ilişkiler kurmayı hedefleriz.

Müşteri memnuniyetini kalıcı kılmak için, müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığı ve müşterinin değişen beklentileri ölçülüp değerlendirilerek tüm çalışanlara duyurulur, ürün geliştirme çalışmaları yapılır, sunulan ürünle ilgili en ufak memnuniyetsizlik ciddiyetle ele alınarak iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilir.

Müşterilerimizin her türlü geri bildirimi tarafımızdan hediye olarak algılanır. 60 yıllık deneyimimiz ve müşteri odaklı hizmetimizle sahip olduğumuz tüm kaynakları bu geri bildirimleri müşteri memnuniyetine dönüştürmek üzere kullanırız. Olumlu geri bildirimler doğru yolda ilerlediğimizin göstergesiyken, iyileştirme önerileri, daima bir adım önde olma

hedefimize yönelik önemli girdilerdir. Bu nedenle Borusan Boru müşterileri geri bildirim vermeleri için teşvik edilirler. Borusan Boru'da VOC - Müşterinin Sesi Yönetim Sistemi uygulanmaktadır. Bu sistemle müşterilerimizin talep ve görüşleri toplanır, sistematik ve bütünsel bir şekilde ele alınıp değerlendirilir. İş süreçleri müşterimizin beklentilerine cevap verecek şekilde iyileştirilir; bu beklentilere cevap verecek ürünler ve hizmetler geliştirilir.

ISO 10002:2018 Müşteri Şikâyetleri Yönetimi Borusan Boru, boru sektöründe dünyada bir ilki gerçekleştirerek, ISO 10002 Müşteri Şikâyetleri Yönetimi Kalite Sistem Belgesi'ni almaya hak kazanmıştır. Bu anlayış ile müşteri memnuniyetini artıracak şekilde sürekli iyileştirme çalışmaları yapılır.

Politika, proses dahilinde rol alan her bir fonksiyon ve personel için gerekli olan prosedürler ve hedeflerle desteklenmiştir. Şikâyetleri ele alma prosesi için politika ve hedefler oluşturulurken aşağıdaki faktörler dikkate alınmıştır.

- Yasal ve mevzuata dayalı şartlar,
- Mali, işletmeye ait ve kuruluşla ilgili şartlar,
- Müşterilerin, personelin ve diğer ilgili tarafların girdileri.

Kalite ile ilgili politika ve şikâyetlerin ele alınması, üst yönetim tarafından bu faktörlere göre yapıldığı taahhüt edilir.